

Mediación entre pares en escuelas públicas

Mediación entre pares en las escuelas públicas: Una alternativa para la solución de conflictos¹

María del R. Medina Díaz, Ph.D., J.D.
Universidad de Puerto Rico
medinamaria91@gmail.com

Resumen

La mediación es un proceso colaborativo en el cual una tercera persona imparcial ayuda a resolver conflictos entre dos personas. La mediadora facilita la comunicación para que ambas partes puedan, voluntariamente, hablar acerca del problema o la controversia, identificar alternativas y llegar a una solución o un acuerdo mutuo. Este artículo aborda, primero, la mediación entre pares en el ambiente escolar y el marco legal relacionado a su utilización en las escuelas públicas de Puerto Rico. Luego, describe la mediación entre pares y las cuatro fases principales para implementar un programa en las escuelas, así como algunos ejemplos. Además, expone una serie de condiciones y obstáculos que deben tomarse en consideración en la implementación. Finalmente, en las conclusiones la autora argumenta que la mediación entre pares es un método viable para resolver los conflictos o problemas entre los estudiantes en las escuelas.

Palabras claves: mediación; mediación escolar; mediación entre pares

Abstract

Mediation is a collaborative process in which an impartial third person helps resolve disputes between two people. The mediator facilitates communication so that they can voluntarily, talk about the problem or controversy, identify alternatives and reach a solution or a mutual agreement. This article discusses first, peer mediation in schools and the legal framework related to its use in the public school system of Puerto Rico. Then, it emphasizes peer mediation and the four main phases to implement it in schools, as well as some examples. In addition, it discusses a series of conditions and obstacles that must be taken into account in its implementation. Finally, in the conclusions the author argues that peer mediation is a feasible process to resolve conflicts or problems among students in schools.

Keywords: mediation, mediation in schools; peer mediation

¹ Recibido: 1 de julio de 2015

Sometido para evaluación: 7 de septiembre de 2015

Aceptado para publicación: 18 de diciembre de 2015

Las escuelas deben ser ambientes de convivencia adecuados, pacíficos y seguros para que el personal escolar realice sus labores con afán y el estudiantado pueda aprender y desarrollar al máximo su potencial. Lamentablemente, el deterioro de las relaciones interpersonales y sociales en algunas escuelas impide que esto se logre a cabalidad. Muestra de esto son los incidentes de violencia en algunas escuelas públicas, e.g., agresión física y verbal y acoso escolar, reseñados en la prensa y en varias investigaciones en nuestro país (Burgos Acosta, 2011; Méndez, Franco-Ortiz, & Mirabal, 2003; Quilés, 2013; Rivera Agrinoni, 2012; Rivera Nieves, 2011; Rodríguez Colón, Martínez Maldonado, Sabalier Rivera, & Ríos Rodríguez, 2013). Hay que reconocer que las escuelas son instituciones complejas, precisamente, por la diversidad de personas que la componen, la gama de relaciones entre ellas y el fin educativo que las une. Tampoco están aisladas ni separadas del tejido y la violencia social (Burgos Acosta, 2011; Fundación SM, 2008; Johnson & Johnson, 1996; Lugo Hernández, 2013). Pretender que se mantengan totalmente en calma es una aspiración muy distante de la realidad. Todo lo contrario, son el reflejo de las familias representadas por el estudiantado y el personal y de la sociedad, en general.

Del mismo modo que existen conflictos entre personas adultas, también los hay entre niñas, niños y jóvenes. El estudio auspiciado por la Fundación SM (2008) señala que uno de cada cinco estudiantes ha sufrido agresiones verbales de sus compañeros en la escuela, e.g., recibir insultos o poner sobrenombres, y ocho de cada diez perciben los estudiantes como causantes de los conflictos. Por otra parte, cerca de 75% del estudiantado participante indicó que tomaba alguna acción para solucionar los problemas con una compañera. Además, los informes estadísticos de la Policía de Puerto Rico, para los años 2002-2008, revelan que las agresiones simples y la alteración a la paz son dos de los actos de mayor frecuencia en las escuelas públicas (Junta de Planificación, 2009, p.12, Tabla 1; Tendenciaspr, 2010, p.121, Tabla 75). El proceso de mediación escolar, y específicamente la dirigida por pares, plantea la posibilidad de ayudarles a solucionar estos conflictos, de una manera pacífica y colaborativa.

Este trabajo comienza con una exposición del concepto de mediación escolar y el marco legal vinculado con ésta en Puerto Rico. Luego, describe la mediación entre pares y las condiciones para implementar un programa en las escuelas, así como los obstáculos. Concluye resaltando algunos de los asuntos discutidos sobre la implementación de la mediación entre pares en las escuelas públicas.

Mediación escolar

Tradicionalmente, los conflictos entre estudiantes¹ o entre maestra y estudiante en las escuelas públicas se atienden mediante la aplicación de las normas de disciplina institucional o con la intervención de una tercera persona, e.g., maestra, directora, consejera escolar o trabajadora social (Cruz Pizarro, 2014; Lane & McWhirter, 1992; Linnemeir, 2012; Theberge & Karan, 2004). Estas normas, por lo general, pautan los comportamientos inaceptables y disponen las sanciones para quienes incurrir en faltas o violaciones. Esto se traduce en un proceso adversativo entre las personas involucradas a la hora de defender sus intereses.

Por el contrario, la mediación escolar sustituye esta visión de confrontación por una de colaboración. Las personas o partes involucradas en un conflicto, e.g., personal docente² y no docente, estudiantes y madres, con la intervención de una mediadora imparcial, tratan de resolver sus desavenencias y llegar a acuerdos mutuamente aceptables. El papel de la mediadora es facilitar que las personas en disputa aporten alternativas para solucionarla, creando un clima de colaboración que oriente la comunicación hacia un acuerdo satisfactorio (Association for Conflict Resolution, 2007; Burrell, Zirbell, & Allen, 2003; Rozmus, 1997). Estas personas consienten y participan voluntariamente en el proceso de mediación, el cual podría tardar horas o días. No hay ganadoras ni perdedoras, sino colaboradoras para lograr y cumplir con el compromiso.

Esencialmente, la mediación escolar se realiza de dos modos: (1) una persona externa o ajena a la escuela y (2) una persona interna, que trabaja o estudia en la escuela. En ambos modos, estas personas han sido adiestradas o certificadas en el proceso de mediación de conflictos. En el primer modo, una vez identificado el conflicto, la dirección escolar o una persona designada recurre a una mediadora profesional para que ayude a solucionarlo y alcanzar un acuerdo entre las partes. La mediadora elabora un informe al respecto, por supuesto conservando la confidencialidad de la información compartida, y se retira de la institución. Comúnmente, se recurre a esta mediadora para resolver conflictos entre una directora escolar o una maestra y una madre respecto a la educación más adecuada para una niña, tanto en la educación regular como la especial (Esparra Cansobre, 2009; Moscoso Arabia, 2001; Moses & Hedden, 2012; Nowell & Salem, 2007) y en discordias con la comunidad (Davis, 1998).

En el segundo modo, una persona que forma parte de la comunidad escolar (e.g., maestra, consejera, trabajadora social, estudiante) actúa como mediadora en ciertos conflictos interpersonales que suelen ocurrir entre sus integrantes, y especialmente, entre estudiantes. Por ejemplo, una maestra podría actuar como mediadora y conducir el proceso de mediación para solucionar los conflictos o problemas entre estudiantes (e.g., insultos, agresiones verbales y físicas, controversias en el patio, problemas tomando un turno que no le corresponde). Según González-Capitel (2001), este proceso suele tener cinco pasos: (1) cada estudiante expone su punto de vista sobre el problema, (2) la maestra repasa lo expuesto y lo aclara, (3) las estudiantes deciden una solución, (4) la maestra les ayuda a evaluar el comportamiento para disminuir la posibilidad de que el conflicto se repita, y (5) las estudiantes arriban mutuamente a una solución. Otra modalidad de este tipo de mediación es aquella donde una estudiante participa como mediadora para resolver los conflictos entre otros estudiantes. Esta se conoce como mediación entre pares, la cual es el foco de este artículo.

Marco legal

La Sección 5 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico establece que “toda persona tiene derecho a una educación que propenda al pleno desarrollo de su personalidad y al fortalecimiento del respeto de los derechos del hombre y de las libertades fundamentales”. A la luz de esta aspiración, la escuela es una institución social comprometida con el desarrollo personal, mental, emocional y cultural del estudiantado. Conforme a esto, debe proveer las oportunidades educativas dirigidas a la mejorar la convivencia humana y el quehacer democrático. Por lo tanto, usar la mediación para educar acerca de los conflictos y las formas de prevenirlos y resolverlos en el escenario escolar es una alternativa para lograrlo.

Por otra parte, la Ley Núm. 149 del 15 de julio de 1999, según enmendada (conocida como la Ley Orgánica del Departamento de Educación de Puerto Rico) carece de disposiciones específicas acerca del proceso de mediación³. Sin embargo, en la declaración de propósitos expresa que “la escuela debe ayudar a sus alumnos a enfrentar situaciones de conflicto entre los deseos personales y los imperativos del orden social” (Artículo 1.02(c)(9)). Además, delega en la figura del Psicólogo Escolar la asesoría al personal de la escuela y a las madres en la intervención e implantación de estrategias de intervención para la solución de problemas y conflictos escolares (Artículo 8.02). Esto refleja la intención de ayudar al estudiantado en la solución de conflictos interpersonales y de otra índole en la escuela, pero con la intervención de una persona adulta.

Posteriormente, en el Reglamento General de Estudiantes del Sistema de Educación Pública de Puerto Rico (Departamento de Educación de Puerto Rico, 2011) se integra la mediación como un método alternativo al procedimiento disciplinario. En la sección D del Artículo IX de Disciplina escolar se define la mediación como “un proceso de intervención, no adjudicativo, en el cual un mediador o una mediadora ayudará a las partes en conflicto a lograr un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable” (p. 30) y enumera un conjunto de normas relacionadas. Establece el carácter confidencial y privilegiado de la información y de los documentos de la mediadora (Art. IX § D (2) (g)) y la importancia de constancia escrita de los acuerdos (Artículo IX § D (2) (e)). Además, dispone tres requisitos para que una estudiante pueda acudir a la mediación: (1) sea referida por la directora de la escuela⁴, (2) la directora haya tomado en consideración la naturaleza del caso y de la relación entre las personas, su disposición para negociar y otros factores y (3) que el referido sea antes de iniciar el procedimiento disciplinario.

Esta sección del reglamento no expresa claramente quien tiene a cargo el proceso de mediación. Sugiere que es una mediadora externa a la escuela y tiene que realizar su labor en un plazo de cinco días laborables, que se podrían ampliar con justa causa. No apunta a una persona de la escuela (e.g., maestra, consejera escolar, trabajadora social o estudiante, con el debido adiestramiento) para servir como mediadora. Indica que la maestra, la consejera escolar y la trabajadora social podrían asesorar a la directora en la evaluación de los casos que se van a referir a la mediación. A pesar de esta ambigüedad normativa, entendemos que aceptar la mediación como un método alternativo para solucionar algunos conflictos en la escuela, en lugar del disciplinario, es una coyuntura importante. Ofrece la posibilidad de insertar la mediación entre pares en algunas situaciones con la anuencia de la directora de la escuela.

Conviene aclarar que la mediación escolar, al igual que la jurídica, se rige por una serie de principios que se salvaguardan durante el proceso: (a) la voluntariedad de las personas que participan, una vez han sido invitadas o convocadas, así como para tomar decisiones, (b) la confidencialidad y la naturaleza privilegiada de la información ofrecida en las sesiones y de los documentos y expedientes de trabajo de la mediadora, (c) la imparcialidad hacia las personas involucradas, evitando una inclinación o intervención que favorezca a una de ellas y (d) la privacidad de las sesiones que se lleven a cabo en la escuela u otro lugar, sin la participación de personas ajenas al conflicto, a menos que las involucradas y la mediadora consientan (Tribunal Supremo de Puerto Rico, 2005, Reglas 7.09(b)(1), 6.01, 7.07 y 6.02, respectivamente). Se ampara, además, en el cumplimiento del acuerdo por las partes involucradas y que el mismo no sea contrario a la ley, la moral y el orden público (Código Civil de Puerto Rico, Art. 1207).

En los casos de mediación con estudiantes, ya que son menores de edad, sus madres tienen derecho a conocer las incidencias del proceso y deben orientarse acerca del proceso de mediación y la importancia de la confidencialidad (Hernández Aponte, 2003). Sin embargo, la confidencialidad de la información no cubre en situaciones en que existe o se sospecha maltrato o negligencia contra una menor, ni cuando se trata de la planificación o intención de cometer un delito, que ponga en riesgo la vida y seguridad de las participantes del proceso de mediación, la mediadora o terceras personas (Tribunal Supremo de Puerto Rico, 2005, Regla 601(d)).

Mediación entre pares

La mediación entre pares es un proceso de solución de conflictos en el cual estudiantes de una escuela elemental, intermedia o superior, que han sido adiestrados para conducirla, ayudan a otros a resolver sus problemas de una manera colaborativa y respetuosa (Association for Conflict Resolution, 2007; Rozmus, 1997; Theberge & Karan, 2004). Requiere un programa que provea el adiestramiento, el apoyo y el seguimiento necesario a las estudiantes que sirven como mediadoras (se conocen como mediadoras pares, iguales o peer mediators⁵). Tienen la encomienda de facilitar que las estudiantes con conflictos interpersonales en la escuela generen y evalúen las opciones para resolverlos. Supone la imparcialidad de cada estudiante-mediadora, al no favorecer la posición de una de las estudiantes en conflicto ni ofrecer consejos particulares o forzar a una decisión en el proceso de mediación. Además, debe ceñirse a los cuatro principios de la mediación, mencionados antes. Los estándares de conducta de la Asociación para la Resolución de Conflictos (Association for Conflict Resolution, 2007) añaden los siguientes: el conflicto de interés, la competencia, la calidad del proceso, la publicidad y la promoción y el avance de la práctica de la mediación.

Johnson y Johnson (1996) trazan los orígenes de los programas de mediación entre pares en la década del sesenta, cuando desarrollaron el programa llamado Teaching Students to be Peacemakers. Este programa se derivó de la teoría de interdependencia social, la investigación en procedimientos de negociación y la experiencia en los adiestramientos en mediación sobre conflictos dirigidos a maestras y estudiantes. Haft y Weiss (1998) señalan que, en la década del sesenta, los programas de mediación comunitaria se extendieron a las escuelas, donde las mediadoras enseñaron los principios y las destrezas de la mediación al estudiantado. Luego, surgieron otros proyectos educativos con interés en la enseñanza de valores contrarios a la violencia (e.g. el programa Resolving Conflicts Creatively del Morningside Center for Teaching Responsibility).

En las décadas posteriores, varios programas de mediación entre pares se establecieron en escuelas localizadas en distintos países del mundo, como en los Estados Unidos de América (Decker, 2009; Haft & Weiss, 1998; Schellenberg, Parks-Savage, & Reh fuss, 2007), Argentina (García Costoya, 2004; Ministerio de Educación de Argentina, 2003), Inglaterra (Noaks & Noaks, 2009; Sellman, 2011), España (Del Rey & Ortega Ruíz, 2001; Fernández de la Fuente & Galán Sánchez, 2010; Jares, 2001; Pulido, Fajardo, Pleguezuelos, & de Gregorio, 2010; Torrego, 2002; Uranga, 1997), Singapur (Barnes, 2007) y Turkía (CavusKasik & Kumcagiz, 2014; Turnuklu, Kacmaz, Sunbul, & Ergul, 2010) y por organizaciones con servicios relacionados, e.g., School Mediation Associates, Fundación Pública Andaluza, Conflict Resolution Network.

En Puerto Rico, el Sindicato Puertorriqueño de Trabajadores comenzó en el año 2004 un proyecto de medición comunitaria escolar en tres escuelas públicas del noreste de Puerto Rico y ha logrado extenderlo a otras (Juarbe Pagán, s.f.). El programa Convivir en Paz de esta organización tiene la misión de desarrollar actividades que promuevan la sana convivencia social ambiental y cultural en las escuelas aplicando la mediación. Posteriormente, la Facultad de Derecho Eugenio María de Hostos (2008) ofreció adiestramiento sobre la mediación y la solución de conflictos al estudiantado y personal docente de varias escuelas.

En el año 2011, el Departamento de Educación junto a la compañía Profiles International comenzaron un proyecto de Centros de Mediación de Conflicto Escolar en 177 escuelas (“Surge Proyecto Piloto de Mediación Escolar”, 2011; Bass, 2012). Este proyecto estaba dirigido a mejorar la convivencia en escuelas identificadas como “no seguras” o de alto riesgo. La directora, dos maestras y siete estudiantes de cada escuela participaron en el adiestramiento ofrecido por esta compañía. Cruz Pizarro (2014) reporta que 49.5% de 91 consejeras de escuelas públicas en las regiones educativas de Bayamón, Caguas y San Juan indicaron que habían colaborado en programas de mediación escolar. No se les preguntó acerca del origen o formato.

Implementación de un programa de mediación entre pares en escuelas

Por lo general, un programa de mediación escolar entre pares consiste en cuatro fases: (1) viabilidad, (2) planificación, (3) selección y adiestramiento y (4) implementación (Association for Conflict Resolution, 2007; Blitz, 2002; Jares, 2001; Theberge & Karan, 2004). Una indagación previa acerca de la naturaleza de los conflictos en la escuela y de otros factores que podrían incidir orienta las primeras dos fases. En la fase de viabilidad se determina si un programa de mediación es factible y afín con la situación de la escuela y las necesidades del estudiantado. La fase de planificación conlleva formular las metas y los objetivos del programa y del adiestramiento, asignar el presupuesto y el lugar y nombrar a la coordinadora.

La tercera fase consiste en la selección de las estudiantes que van a participar en el adiestramiento y su contenido. A menudo se utilizan dos estrategias para seleccionar las participantes: (1) estudiantes recomendadas o nominadas por una maestra, la directora o el estudiantado que cumplen con ciertos requisitos o atributos, e.g., interés en el tema, liderato, aceptación de los pares, deseo de ayudar a otras personas y habilidad para comunicarse, y (2) todas las estudiantes que deseen ser mediadoras. Estos modos también podrían combinarse (Turnuklu et al., 2010).

En las escuelas en que se recomiendan o nominan a las estudiantes, una persona (e.g., la consejera escolar o la coordinadora de mediación) o un comité se encarga de entrevistarlas y elegir a las que asistirán al adiestramiento acerca de la mediación entre pares, considerando los criterios establecidos (Schellenberg, Parks-Savage, & Reh fuss, 2007; Johnson & Johnson, 1996; Lane & McWhiter, 1992; Philipson, 2012; Thompson, 1996). Además, podrían solicitarles que entreguen varios documentos (e.g., una o dos cartas de recomendación y una autorización de la madre para participar). La votación del estudiantado por las estudiantes voluntarias interesadas en ser mediadoras es otra manera de escogerlas (Noaks & Noaks, 2009).

Aun cuando no hay un consenso acerca de cuál es el procedimiento de selección más idóneo, se pretende que la estudiante-mediadora posea ciertas cualidades. Schruppf, Craford y Usadel (1997) recomiendan el siguiente perfil: (a) escucha los puntos de vista de otras personas, (b) trata

a las demás personas con respeto, (c) entiende sus propios conflictos y sabe cómo manejarlos, (d) sabe cómo ayudar a otros estudiantes a resolver sus conflictos y crear soluciones, (e) permanece en una posición neutral y protege la confidencialidad de la información compartida. Prawda (2008) añade que esta persona necesita: comunicarse con claridad, reducir la tensión individual, no involucrarse afectivamente ni prejuizar y ser abierta a las diferencias culturales.

Una vez que se seleccionan las estudiantes, reciben el adiestramiento en mediación. Este puede enfocarse en una de las siguientes tres áreas de contenido: (1) destrezas necesarias para la solución de conflictos, (2) procedimientos intelectuales y destrezas cognitivas para manejar los conflictos y (3) cambios en las estructuras de las escuelas (Daunic, Smith, Robinson, Miller, & Landry, 2000; Guanci, 2002; Johnson & Johnson, 1974, 1979). Al parecer, el primer enfoque es el más común. Schruppf y colaboradores (1997), por su parte, proponen una serie de actividades relacionadas con las causas y respuestas a un conflicto, las destrezas de comunicación y el proceso de mediación. La Asociación para la Resolución de Conflictos (Association for Conflict Resolution, 2007) también favorece este enfoque y establece las áreas de contenido que debe cubrir el adiestramiento de mediación entre pares: (a) conflicto, (b) comunicación, (c) mediación y (d) políticas y procedimientos del programa. Con respecto a tiempo de duración, sugiere una cantidad mínima de horas según el nivel escolar de los estudiantes: 12 a 18 horas (nivel elemental e intermedio) y 15 a 20 (nivel superior).

Luego del adiestramiento, comienza la fase de implementación donde las estudiantes ejercen sus funciones como mediadoras. El proceso de mediación entre pares requiere la presencia de una persona adulta, bien sea en el mismo salón u oficina o cerca, para supervisarlo. A esta persona, usualmente, se le denomina coordinadora y a menudo, es una maestra de la escuela o la consejera escolar que ha recibido el adiestramiento en mediación. También se encarga de administrar el programa y evaluar el desempeño de las estudiantes-mediadoras (Thompson, 1996). Cabe mencionar que la co-mediación es factible en la mediación entre pares. Aquí dos mediadoras trabajan juntas en la misma mediación.

Por otra parte, el horario y los lugares asignados a las sesiones de mediación en las escuelas dependen de la organización escolar, la cantidad de estudiantes-mediadoras y las solicitudes. Un procedimiento usual es el siguiente: la coordinadora recibe una solicitud o un referido para una mediación y la asigna a una de las estudiantes-mediadoras, según el día y la hora que tenga disponible. Tanto la mediadora como las estudiantes involucradas en la disputa están excusadas de sus clases durante el proceso de mediación. Una variante es el establecimiento de un horario fijo, durante unos días en la semana, y en un salón o centro destinado a la mediación. Aquí las estudiantes-mediadoras atienden las pares que han sido referidas o las que llegan. Una tercera opción es la mediación que ocurre en el patio, la cancha, los pasillos, el comedor, el estacionamiento o en área de un salón de la escuela. En estas circunstancias, la estudiante-mediadora observa un problema o se le refiere un conflicto y debe atenderlo de inmediato.

Cabe señalar que el proceso de mediación entre pares es uno sistemático donde hay una serie de pasos que realizar. Existen diferencias en la cantidad de pasos propuestos para tratar de ajustarlos a las características del estudiantado y las condiciones de implementación en las escuelas, pero sin perder la naturaleza, la estructura y la finalidad de la mediación. Jares (2001) presenta cinco pasos que han aplicado de manera flexible en las comunidades educativas de España: (1) clarificar el proceso e iniciar un ambiente de respeto y confianza, (2) exposición de

cada parte de su visión del conflicto, (3) identificar el origen o causa del conflicto o la disputa, (4) proponer y escoger acuerdos y (5) evaluación. Torrego (2002), en su adaptación del modelo de Léderach, para el proyecto de Mediación Escolar en la comunidad de Madrid utiliza las siguientes fases: pre-mediación, entrada, cuéntame, situar el conflicto, buscar soluciones y el acuerdo.

Lane y McWhirter (1992), por su parte, plantean un guión con cuatro partes (Introduction, Listening, Wants, Solutions), de manera que las mediadoras en las escuelas elementales e intermedias puedan seguirlo fácilmente. Asimismo, Johnson y Johnson (2004, p.71) proponen cuatro pasos para la mediación de las pacificadoras “peacemakers”: (1) terminación o “enfriamiento” de las hostilidades entre las estudiantes en conflicto; (2) asegurar que están comprometidas para aceptar la mediación voluntariamente y seguir las normas establecidas;

(3) ayudarlas a resolver el conflicto aplicando los seis pasos para la solución de problemas (i.e., describir lo que quieren, describir cómo se sienten, describir las razones de lo que quieren y sienten, tomar en consideración la perspectiva, deseos y sentimientos de cada persona y encontrar lo que es común, proponer tres alternativas para resolver el conflicto que beneficien a ambas personas y seleccionar la alternativa más beneficiosa para ambas partes) y (4) formalizar el acuerdo.

El Programa de Mediación Escolar de la Facultad de Derecho Eugenio María de Hostos (2008) aplica tres pasos en la mediación de estudiantes de escuela elemental (¿Qué es mediación?, ¿Qué pasó?, Escribir y firmar los acuerdos). La mediadora, indistintamente, de los pasos que siga, utiliza sus habilidades de escuchar y preguntar para ayudar a las estudiantes a resolver los conflictos o desacuerdos con tolerancia, respeto y confianza. Como se aprecia, la mediación finaliza con la ratificación y firma de los acuerdos tomados. Requiere, además, el seguimiento de su cumplimiento.

Algunos ejemplos de programas

Varias investigaciones exponen la implementación de programas de mediación entre pares en instituciones escolares de distintos países. En Turquía, CavusKasik y Kumcagiz (2014) llevaron a cabo un estudio cuasi-experimental con dos grupos de 10 estudiantes de séptimo grado que asistían a dos escuelas. Uno de los grupos participó del programa Conflict Resolution and Peer Mediation Training. Este incluía 13 sesiones semanales de adiestramiento cubriendo diversos temas, tales como: la naturaleza y las causas de los conflictos, los modos de resolverlos, las destrezas de escuchar y conversar y de desarrollar una actitud empática y los pasos en el proceso de resolución de conflictos. Encontraron que el programa influyó de manera positiva la autoestima y las destrezas de solución de problemas y de resolución de conflictos de los estudiantes participantes. Sellman (2011), por su parte, reveló que la implementación de los servicios de mediación por pares en diez escuelas en Inglaterra fue efectiva en aquellas con mayor división de las labores en la solución de conflictos entre las estudiantes-mediadores y las maestras. Las estudiantes-mediadoras asumieron la responsabilidad de atender los conflictos menos severos o serios de sus compañeras. Noaks y Noaks (2009) también reportaron reducción en la ocurrencia de comportamientos anti-sociales en escuelas elementales de Bridgend, Inglaterra que incorporaron estudiantes-mediadores durante los períodos de receso (llamados Playground Peacemakers).

En España, A.A.V.V. (2002) relata la experiencia de un enfoque de transformación de conflictos en una escuela primaria del País Vasco, llevando a cabo un adiestramiento a la facultad para aplicar un currículo con dicho enfoque y otro al estudiantado de los seis niveles escolares, así como a sus madres en los principios, las actitudes y las habilidades relacionadas. El currículo incluía un conjunto de actividades diseñadas con el objetivo de “efectuar cambios en el estudiantado en torno a conocimientos, actitudes y comportamientos relacionados con su comprensión del conflicto, actitudes hacia cómo afrontar los conflictos interpersonales, y su capacidad para usar las habilidades de comunicación y de solución de problemas” (A.A.V.V., 2002, p. 49). Como parte de este enfoque se destinó un rincón (txoko) en los salones de clases para que las estudiantes pudieran afrontar y resolver sus conflictos. En este rincón se ubicaron tres sillas (silla-oreja y silla-boca para los estudiantes en conflicto y la silla-amiga para la mediadora). Invitaban a una amiga-par para ayudarles a resolver la controversia.

Fernández de la Fuente y Galán Sánchez (2010) describen el desarrollo de un proyecto de mediación entre pares siguiendo el modelo de VIC (Voluntariedad, Imparcialidad y Confidencialidad) con dinámicas prácticas y participativas en uno de los colegios de la municipalidad de Guadarrama, Madrid. Destacan la aceptación general del estudiantado y una reducción en la cantidad de conflictos. Además, señalan la necesidad de proveerles a las mediadoras un kit de materiales, el cual incluya una identificación, unos “guiones” para la intervención, una “bolita” para administrar los turnos al hablar, una libreta y un bolígrafo.

En los Estados Unidos de América, Cremin (2002) indagó acerca de los servicios que se ofrecían en 15 escuelas elementales que tenían un programa de mediación de pares, en Birmingham, Alabama. Participaron una maestra y una estudiante-mediadora representando a las escuelas. Los resultados revelaron que la mayoría operaba el servicio de mediación dentro de la escuela y utilizaban un sistema de rotación para asignar las mediaciones. También encontraron que más niñas que niños utilizaron los servicios de mediación. Las maestras comentaron que los elementos principales para el éxito del programa de mediación entre pares fueron los siguientes: (a) el empoderamiento del estudiantado al elegir las estudiantes-mediadoras, (b) el adiestramiento y apoyo de la comunidad escolar, (c) la inversión de recursos fiscales y (d) el tiempo disponible para reuniones de las estudiantes-mediadoras y el personal de apoyo.

Casi una década después, Gillespie y Chick (2011) publicaron uno de los escasos estudios acerca la aplicación de la mediación entre pares en un centro Head Start. En este contexto se requiere retro-comunicación inmediata acerca del comportamiento social. Además, el estudiantado pre-escolar tiene poco desarrollo en la lectura y escritura, a diferencia del que cursa la escuela elemental. Así que implantaron un programa denominado Fussbuster de un modo más informal, inmediato e inclusivo. Consistía de una mesa, llamada peacetable con tres sillas y colocada en el mismo salón. Si ocurría un problema o conflicto entre un par de niñas se movían de inmediato a la mesa y una amiga seleccionada por ellas, mediaba en la mesa de discusión. Los estudiantes del grupo recibieron oralmente la orientación de las reglas y el procedimiento. El programa se llevó a cabo durante un año escolar y redujo la frecuencia de conflictos entre las estudiantes y todas, excepto una por sus limitaciones con el idioma inglés, tuvieron la oportunidad de actuar como “amigas” o mediadoras.

Los resultados de estas investigaciones resaltan algunos de los beneficios de la mediación entre pares: (a) aumento en la participación y responsabilidad del estudiantado en la solución de sus

propios conflictos, (b) influencia positiva en la auto-estima y en las destrezas de solución de problemas de las participantes, (c) mejora en las relaciones interpersonales y (d) reducción en los conflictos e incidentes de violencia. Asimismo, los hallazgos de los meta-análisis realizados por Johnson y Johnson (2002) y Burrell y colaboradores (2003) los confirman y apoyan la efectividad de los programas de mediación de pares en escuelas localizadas en distintos lugares de los Estados Unidos de América. En Puerto Rico, contamos con algunas aportaciones anecdóticas y audiovisuales, citadas antes, e investigaciones documentales acerca de la mediación escolar. Por ejemplo, Esparra Cansobre (2009) presenta un análisis del uso de la mediación como un vehículo para atender las querellas de las madres de estudiantes de Educación Especial en el Departamento de Educación. Señala que de 1698 querellas radicadas entre junio de 2007 y julio de 2008, 313 (18%) se resolvieron con la mediación. Camacho Meléndez (2001) describe la mediación escolar y las estrategias que podrían emplearse, así como sus ventajas.

Por otra parte, las fuentes consultadas incitan a prestar atención a un conjunto de condiciones para lograr una implementación adecuada de un programa en las escuelas públicas. Entre estas condiciones se encuentran las siguientes:

Condiciones para la implementación

Naturaleza de los conflictos

La naturaleza de los conflictos que se atienden es un asunto neurálgico en la mediación entre pares (Jares, 2001; Theberge & Karan, 2004). No todas las situaciones conflictivas o discordias que ocurren en la escuela son idóneas para este tipo de mediación. Por lo general, las estudiantes-mediadoras se ocupan de atender los problemas cotidianos entre sus pares, tales como insultos, rumores, peleas, agresiones verbales, relaciones de noviazgo y controversias en el patio. Tanto la investigación como la jurisprudencia revelan la mediación entre pares no resulta efectiva cuando existe lo siguiente: (a) un alto grado de hostilidad entre los estudiantes en disputa (Theberge & Karan, 2004); (b) una psicopatología en las relaciones personales (Theberge & Karan, 2004); (c) una falta de balance en las relaciones de poder (Jares, 2001); (d) acoso escolar (Philipson, 2012) y sexual (Hawkins v. Sarasota County School Board, 322 F.3d 1279 C.A.11 (Fla.), 2003); (e) maltrato por un familiar (Ley Núm. 246 del 16 de diciembre de 2011, conocida como Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores) y (f) conductas tipificadas como delito (e.g., portación de un arma y otros indicados en el Código Penal de Puerto Rico, Aprobado el 30 de julio de 2012). En estas circunstancias, si la mediadora ha iniciado el proceso es responsable de notificar el asunto a las autoridades escolares. Por lo tanto, es relevante la labor de la directora de la escuela o la coordinadora de la mediación entre pares de cerner cuidadosamente los casos que se refieren. De igual importancia, es describir claramente en el adiestramiento, el seguimiento y la supervisión los tipos de conflictos que las estudiantes-mediadoras pueden manejar.

Selección de las estudiantes-mediadoras

Las estudiantes que integran el grupo de mediadoras pueden haber sido recomendadas por el personal docente, la directora o el estudiantado o sí mismas, como indicamos antes. A nuestro modo de ver, este grupo debe reflejar la diversidad de la comunidad escolar en términos del género, la orientación sexual, el origen étnico y la condición socio-económica (Daunic et al., 2000; Rozmus, 1997). Por lo tanto, la selección de las estudiantes no debe restringirse a los “mejores

en aprovechamiento” o a los “más responsables”, sino a aquellas que estén dispuestas a participar del adiestramiento y demuestren los conocimientos, las destrezas y las actitudes necesarias en el desempeño en las sesiones, las simulaciones y la práctica (Jares, 2001; Schruppf et al., 1997; Thompson, 1996). Además, se espera que la coordinadora supervise sus labores y le provea retro-comunicación oportuna (Rozmus, 1997).

Capacidad cognitiva y emocional del estudiantado

La capacidad cognitiva y emocional de las estudiantes involucradas en un conflicto es uno de los factores más importantes en la implementación de un programa de mediación (Jares, 2001; Philipson, 2012). Necesitan entender los principios y las reglas para participar del proceso efectivamente. Supone también que son capaces de expresar y regular sus sentimientos y tomar en cuenta los de sus pares. Cuando una estudiante muestra que es incapaz de entender y participar en la mediación, la mediadora debe tratar de manejar la situación de modo que la estudiante pueda tomar una decisión voluntaria, sin coacción, de continuar o no con el proceso. Asimismo, se espera que una mediadora actúe de manera asertiva si una estudiante interrumpe continuamente o incumple con las reglas establecidas (Cremin, 2002).

Empatía y sensibilidad cultural

Una mediadora debe actuar de forma neutral o imparcial frente a sus pares, así como desarrollar empatía y sensibilidad cultural. Para esto necesita conocer las diferencias en los estudiantes que asisten a la escuela. Linnemeier (2012) advierte que la percepción de un conflicto puede ser distinta desde la perspectiva y las experiencias del estudiantado con diferentes trasfondos culturales o que provienen de otros países. Aconsejamos que en el adiestramiento acerca de la mediación entre pares se discutan asuntos vinculados con la diversidad estudiantil, la conexión entre identidad y cultura, las creencias acerca de distintos grupos de personas y la importancia del lenguaje y de otros tipos de expresión cultural. Esto puede contribuir a que la mediadora establezca un clima favorable y respetuoso a la diversidad y fomentar la comunicación en el proceso de mediación.

Confianza

La mediación entre pares se sustenta en la confianza de las personas involucradas con la mediadora (García Cantoya, 2004; Jares, 2001; Theberge & Karan, 2004). La confianza se basa en el conocimiento que adquiere una persona de otra a lo largo del tiempo. Esto implica que una mediadora interna, que conoce a la gente y al contexto, es más apropiada en ciertas circunstancias. De este modo, aumenta el interés en participar de la mediación y lograr un acuerdo. Por ende, las estudiantes-mediadores deben ser personas que inspiren la confianza de sus pares. Además, para evitar la tentación de que una mediadora sea “más amigable” con una de las partes, podría servir como tal una estudiante que curse un grado más alto, contar con un sistema de rotación entre las mediadoras o la co-mediación. Por último, cabe la posibilidad de que algunas estudiantes se sientan incómodas o amenazadas con el proceso de mediación. Podrían pensar que “no funciona”, que sus pares y la estudiante-mediadora se van a burlar y que la mediadora favorece o representa a la administración escolar (Theberge & Karan, 2004). En esta situación, la orientación inicial acerca de la mediación es crucial para lograr la participación voluntaria y confianza en el proceso.

Tiempo, facilidades y apoyo

El tiempo que tomará el proceso de mediación entre pares no se puede determinar con antelación. Varía conforme a la naturaleza del conflicto y la disposición de las estudiantes a dialogar y llegar a un acuerdo. Por lo general, la mediación entre pares es un proceso flexible y rápido, pero podría tardar horas. Demanda un compromiso de las estudiantes y de la mediadora para culminar el proceso de la manera indicada (llegar y firmar un acuerdo) y descontinuarlo cuando sea prudente (Cremin, 2002).

Como sabemos, las facilidades físicas de las escuelas son distintas. Una escuela que promueve la mediación entre pares provee un espacio para llevarla a cabo. Puede ser un salón o una oficina con un ambiente físico adecuado y acogedor, para que las estudiantes puedan comunicarse libremente y sin interrupciones. Schrumpf y colaboradores (1997) recomiendan un arreglo de una mesa con tres sillas, donde las estudiantes puedan sentarse frente a frente y la mediadora sentada en el centro, cerca de la puerta o salida.

Por otra parte, el apoyo de la directora y de las maestras de la escuela es decisivo para la implementación efectiva de un programa de mediación entre pares (Carcía Castayo, 2004; Jares, 2001). Comprende, pero no se limita, a la programación de un horario escolar que facilite el proceso de mediación y su supervisión. Se necesita, además, destinar períodos de tiempo para celebrar sesiones de trabajo o reuniones entre las estudiantes-mediadoras y la coordinadora. Cabe recordar que las estudiantes-mediadores realizan sus tareas de manera voluntaria y que pueden pasar por alguna experiencia negativa o estar abrumadas con sus tareas escolares y las de la mediación. Las reuniones entre las estudiantes-mediadoras y la coordinadora sirven de foro para discutir y reflexionar sobre las intervenciones y los problemas encontrados, así como para brindar apoyo y sugerencias.

El apoyo de la directora de la institución también requiere un trabajo proactivo en favor de la mediación entre pares, que comienza con la orientación a la comunidad escolar acerca del proceso para conseguir su colaboración y respaldo. Asimismo, exige una actitud solidaria encausando referidos y valorando la labor de las estudiantes-mediadoras. Incluye también la asignación de recursos fiscales para la compra de equipo y materiales (e.g., un archivo seguro para guardar los documentos y expedientes del programa de mediación) y el financiamiento de las actividades educativas extra-curriculares de las estudiantes-mediadores y la coordinadora.

Finalmente, como todo método o proceso de intervención con seres humanos en diversos contextos, se encuentran ciertos obstáculos que impiden su consecución. Identificamos dos que a nuestro juicio presentan la mayor dureza: la resistencia y la colaboración de las estudiantes en la mediación.

Obstáculos

Resistencia de las estudiantes

Una vez que las estudiantes se refieren a una mediadora podrían mostrar resistencia o incomodidad porque se sienten obligadas o forzadas a asistir a la mediación. También pueden percibirla como un castigo. Entre los factores que influyen en la resistencia están los siguientes:

(a) la falta de claridad en el conflicto o problema, (b) el coraje o enojo por ser referidas, (c) las diferencias culturales en la percepción de un conflicto y (d) las presunciones acerca de las razones del referido y del proceso mismo de mediación. Linnemeier (2012), a base de su experiencia en el Western Justice Center, provee algunas recomendaciones para superarlos: (a) incluir estudiantes líderes y de diversos grupos étnicos o de nacionalidades representados en la escuela, (b) permitir que la co-mediación para detectar las fortalezas de cada mediadora y servir como un modelo de la colaboración para los demás estudiantes y (c) fortalecer el entendimiento de la diversidad cultural.

Además, cabe la posibilidad de que haya resistencia a la mediación por la amenaza a la privacidad de las estudiantes en conflicto y la intromisión de una tercera persona que no tuvo nada que ver con el conflicto. Se podría entender que la mediación convierte el conflicto o problema en uno público. Como sostiene Jares (2001), esta creencia es reflejo de la visión negativa que tenemos acerca de las relaciones conflictivas entre las personas. Las estudiantes también pueden llegar a pensar que lo que les ocurrió no le pasa a más nadie y a otras personas no le interesa. Como hemos señalado antes, el cumplimiento con el principio de confidencialidad ayuda a remediar este inconveniente. Otra opción es que las estudiantes participantes de la mediación y la mediadora suscriban un compromiso de confidencialidad.

Colaboración de las estudiantes

Aun cuando la participación en la mediación es voluntaria y sin coacción, se requiere colaboración de las estudiantes involucradas en el conflicto. Esta colaboración incluye el cumplimiento de las reglas (e.g., no interrumpir a la otra persona mientras habla, evitar insultos o amenazas) y el entendimiento de la finalidad proceso (e.g., llegar a una solución acordada por las partes y no una impuesta por la mediadora o una de las estudiantes). Además, reclama la sensatez y el compromiso de la estudiante-mediadora en el desempeño de sus funciones, así como de quienes acuden y aceptan su intervención de manera voluntaria. No obstante, hay situaciones en que las partes involucradas exhiben comportamientos que dificultan el transcurso de la mediación. Las estudiantes-mediadoras deben atenderlas de manera rápida, asertiva y respetuosa.

Conclusiones

Aspiramos a que en las escuelas reine una convivencia pacífica y un ambiente seguro que promueva el aprendizaje, el desarrollo personal y la protección de la vida, la dignidad y los derechos de estudiantado, según reza en la Constitución de Puerto Rico. No obstante, ocurren problemas que afectan las relaciones entre las personas que conviven en la comunidad escolar. La mediación puede contribuir a solucionarlos, facilitando la comunicación entre quienes enfrentan un conflicto para revelar los problemas que subyacen al mismo y proponer posibles alternativas. En el escenario escolar, una estudiante que actúa como mediadora en un conflicto o una desavenencia entre sus pares propicia un espacio de comunicación y colaboración entre ellas con el fin de resolverla y llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio. La labor de la estudiante-mediadora se sustenta en su imparcialidad y confidencialidad asegurando la marcha del proceso de mediación.

La viabilidad de un programa de mediación entre pares en una escuela depende del análisis del contexto y las necesidades del estudiantado. En la medida que arroje resultados favorables, se

debe alentar la participación de la comunidad escolar en las próximas tres fases del desarrollo del programa (planificación, selección y adiestramiento e implementación). La escuela podría empezar con una orientación general acerca de la naturaleza de los conflictos y los beneficios del proceso de mediación para ayudar a solucionarlos. Luego, incursionar gradualmente con un programa de mediación entre pares adiestrando a un grupo pequeño de estudiantes, que sea recomendado o nominado por sus pares y evaluado por un comité. Una vez que inicien su labor como estudiantes-mediadoras, se debe proveer el apoyo necesario y el seguimiento a su desempeño. Según se va promoviendo y aceptando el programa, mayor es la probabilidad de que la mediación se convierta en parte de la cultura escolar.

En fin, proponemos un programa de mediación entre pares estructurado en cuatro fases, pero que permite la flexibilidad para adaptarse a las particularidades de las escuelas públicas. Descansa en la confianza en el estudiantado y su capacidad para solucionar sus conflictos de modo sosegado y colaborativo. Aún con las restricciones de la Ley 149 y del Reglamento General de Estudiantes del Sistema de Educación Pública de Puerto Rico, la mediación entre pares se podría emplear en el manejo y la solución de algunos de los conflictos entre estudiantes en las escuelas, así como en la prevención. Los resultados de investigaciones y programas evidencian tanto sus beneficios como obstáculos en la solución de conflictos entre estudiantes y sustentan su potencial para prevenir la violencia que golpea a las escuelas.

Reconocemos que la mediación entre pares no es el remedio o “la solución” a la violencia escolar ni a otros problemas que acontecen en las distintas escuelas. Sin embargo, es una iniciativa que ayudaría tanto a la prevención como al desarrollo de una cultura escolar donde se solucionen ciertos conflictos interpersonales, de manera pacífica y armoniosa. Más aun, la mediación entre pares abriga una esperanza de cambio en las relaciones humanas, la comunicación y la colaboración y por ende, en lograr la convivencia pacífica que anhelamos.

References (Referencias)

- Association for Conflict Resolution, Education Section. (2007). *Recommended Standards for School-based Peer Mediation Programs 2007*. Washington, DC: Autor. www.acrnet.org
- A.A.V.V. (2002). Aplicación de un programa escolar global de transformación de conflictos en la educación primaria. *Aula de Innovación Educativa*, 115, 48-50.
- Barnes, B. E. (2007). Conflict resolution education in the Asian Pacific. *Conflict Resolution Quarterly*, 25, 55-60. <http://dx.doi.org/10.1002/crq.190>
- Bass, E. (2012). *Mediación de conflicto escolar-Perfiles Int'l de Puerto Rico y D.E.* Recuperado en <http://www.youtube.com/watch?v=54Da7ukYDx8>.
- Blitz, A. (2002). Peer mediation programs: An end to school violence? *Cardozo Online Journal of Conflict Resolution*, 4, 6-29.

- Burgos Acosta, W. (2011). *Encuesta de conductas de riesgo en adolescentes de 9no. a 12mo. grado* (Youth Risk Behavioral Survey). San Juan, PR: Departamento de Educación, Programa de Salud Escolar. Recuperado de <http://www.estadisticas.gobierno.pr/iepr/LinkClick.aspx?fileticket=el0XuiOqeTc%3D&tabid=186>
- Burrell, N. A., Zirbel, C. S., & Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: A meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly*, 21, 7-26. <http://dx.doi.org/10.1002/crq.46>
- Camacho Meléndez, B. I. (2011). *La mediación escolar: Método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar* (Tesis de maestría inédita). Universidad Metropolitana, San Juan, Puerto Rico.
- CavusKasik, N., & Kumcagiz, H. (2014). The effects of the conflict resolution and peer mediation training program on self-esteem and conflict resolution skills. *International Journal of Academic Research*, 6(1), 179-186. <http://dx.doi.org/10.7813/2075-4124.2014/6-1/B.25>
- Cremin, H. (2002). Pupils resolving disputes: Successful peer mediation schemes share their secrets. *Support for Learning*, 17, 138-142. <http://dx.doi.org/10.1111/1467-9604.00253>
- Cruz Pizarro, L. S. (2014). *La percepción de los/as consejeros/as en torno a su preparación profesional y manejo de la violencia escolar* (Disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras.
- Davis, L. (1998). Teaching conflict resolution in schools and the community: The evolution of Judicial Process Commission's Program for Children and Adults. *The Justice Professional*, 11, 199-212. <http://dx.doi.org/10.1080/1478601X.1998.9959498>
- Daunic, A. P., Smith, S. W., Robinson, T. R., Miller, M. D., & Landry, K. L. (2000). School-wide conflict resolution and peer mediation programs: Experiences in three middle schools. *Intervention in School and Clinic*, 36, 94-100. <http://dx.doi.org/10.1177/105345120003600204>
- Decker, M. D. (2009). Unexcused absence: A Review of the need, costs, and (lack of) state support for peer mediation programs in the U.S. schools. *Journal of Dispute Resolution*, 2009, 485-501.
- Del Rey, R., & Ortega Ruíz, R. (2001). El programa de ayuda entre iguales en el contexto del proyecto Sevilla Antiviolenencia Escolar. *Revista de Educación*, 326, 297-310. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre326/re32617.pdf?documentId=0901e72b8125db20>
- Departamento de Educación de Puerto Rico. Reglamento General de Estudiantes del sistema de Educación Pública (Aprobado el 8 de diciembre de 2011). San Juan, PR: Autor.

- Esparra Cansobre, C.E. (2009). *La mediación como alternativa para la resolución de conflictos en el programa de Educación Especial* (Tesina de maestría inédita). Universidad Metropolitana, San Juan, Puerto Rico. Recuperado de http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Educacion%20Especial/CEsparraCansobre.061809.pdf
- Facultad de Derecho Eugenio María de Hostos (2008). *Demostración de mediación escolar*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=jwynz88AFml>
- Fernández de la Fuente, J., & Galán Sánchez, J. (2010). Caso de mediación escolar formación de mediadores escolares: Un proyecto de expansión. *Revista de Mediación*, 3, 50-54. Recuperado de <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-6-07.pdf>
- Fundación SM. (2008). *Las relaciones humanas en las escuelas de Puerto Rico: Un estudio sobre la convivencia escolar y sus implicaciones*. San Juan, PR: Autor. Recuperado de <http://unescopaz.uprrp.edu/documentos/docs/relacioneshumanasescuelasyudkin.pdf>
- García Costoya, M. (2004). *Orientaciones para el desarrollo de proyectos*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.
- Gillespie, C. W., & Chick, A. (2011). Fussbusters: Using peers to mediate conflict resolution in a Head Start classroom. *Childhood Education*, 77(4), 192-195.
- González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación* (2da ed.). Barcelona, España: Atelier.
- Guanci, J. A. (2002). Peer mediation: A winning solution to conflict resolution. *Educational Digest*, 67, 26-33.
- Haft, W. S., & Weiss, E. R. (1998). Peer mediation in schools: Expectations and evaluations. *Harvard Law Review*, 3, 213-270.
- Hernández Aponte, N. (2003). *Violencia en las escuelas: Resolución de conflictos y mediación escolar*. San Juan, PR: Santiago Gabrielini.
- Jares, X. R. (2001). *Educación y conflicto: Guía de educación para la convivencia*. Madrid, España: Editorial Popular.
- Johnson, R. T., & Johnson, D. W. (2004). Implementing the "Teaching students to be peacemakers program". *Theory into Practice*, 43, 68-79. Recuperado de http://dx.doi.org/10.1207/s15430421tip4301_9.
- Johnson, R. T., & Johnson, D. W. (2002). Teaching students to be peacemakers: A meta-analysis. *Journal of Research in Education*, 12, 25-39.
- Johnson, D.W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary school: A review of research. *Review of Educational Research*, 66, 459-506. <http://dx.doi.org/10.3102/00346543066004459>

- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1979). Conflict in the classroom: Controversy and learning. *Review of Educational Research*, 49, 51-61. <http://dx.doi.org/10.3102/00346543049001051>
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1974). Instructional goal structure: Cooperative, competitive or individualistic. *Review of Educational Research*, 44, 213-240. <http://dx.doi.org/10.3102/00346543044002213>
- Juarbe Pagán, R. (s.f.). *La mediación escolar comunitaria como proyecto de gerencia social hacia el aumento de capital social comunitario*. Recuperado de www.hostos.edu-downloads/mediacion/articulo_mediacion.pdf
- Junta de Planificación de Puerto Rico. (2009). La incidencia de violencia escolar en las escuelas diurnas del sistema público: 2003-2007. *Boletín Social*, 10. Recuperado de [http://gis.jp.pr.gov/Externo_Econ/Publicaciones%20Sociales/Boletin/2009.10-Boletin_Social-Violencia_Escolar_\(Oct-2009\).pdf](http://gis.jp.pr.gov/Externo_Econ/Publicaciones%20Sociales/Boletin/2009.10-Boletin_Social-Violencia_Escolar_(Oct-2009).pdf)
- Lane, S., & McWhirter, J. J. (1992). A peer mediation model: Conflict resolution for elementary and middle school children. *Elementary School Guidance and Counseling*, 27, 15-23.
- Linnemeier, E. (2012). School-based conflict resolution education and peer mediation programs: The Western Justice Center Experience. *Dispute Resolution*, 18, 14-19.
- Lugo Hernández, E. A. (2013). Acción y transformación para la prevención de la violencia escolar a través de la Investigación Participativa de Base Comunitaria con niños y niñas. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 24, 1-15
- Méndez, M. A., Franco-Ortiz, M., & Mirabal, B. (2003). Identificación de factores de riesgo y factores protectores para prevenir la violencia en jóvenes: Hacia un plan estratégico comunitario. *PRHSJ*, 22(1), 69-76.
- Ministerio de Educación de Argentina. (2003). *Programa Nacional de Mediación Escolar*. Recuperado de <http://www.me.gov.ar/construccion/mediacion.html>
- Morningside Center for Teaching Responsibility. (2012). *Resolving conflicts creatively*. <http://www.morningsidecenter.org/resolving-conflict-creatively-program>
- Moses, P., & Hedden, T. (2012). Collaborating for our children's future: Mediation of special education disputes. *Dispute Resolution*, 18, 4-8.
- Moscoso Arabia, T. (2001). La mediación dentro del procedimiento de querellas del programa de Educación Especial del Departamento de Educación. *Revista del Colegio de Abogados de Puerto Rico*, 62, 202-213.
- Noaks, J., & Noaks, L. (2009). School-based peer mediation as a strategy of social inclusion. *Pastoral Care in Education*, 27(1), 53-61.

- Nowell, B. L., & Salem, D. A. (2007). The impact of special education mediation on parent-school relationships. *Remedial and Special Education*, 28, 304-315. <http://dx.doi.org/10.1177/07419325070280050501>.
- Philipson, J. M. (2012). The kids are not all right: Mandating peer mediation as a protective antibullying measure in schools. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 14, 81-104.
- Prawda, A. (2008). *Mediación escolar sin mediadores*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Bonum.
- Pulido, R., Fajardo, T., Pleguezuelos, L., & de Gregorio, R. (2010). La mediación escolar en la comunidad de Madrid: Análisis del impacto de la formación en el profesorado y alumnado en el IES Las Américas de Parla. *Revista de Mediación*, 3(6), 32-43.
- Quilés, M. del M. (2013, 27 de enero). Alarmante la violencia contra los maestros. *Noticel*. Recuperado de <http://www.noticel.com/noticia/134397/alarmante-la-violencia-contra-losmaestros.html>.
- Rivera Agrinoni, A. (2012, 4 de febrero). En escalada el acoso escolar. *El Nuevo Día*. Recuperado de <http://www.elnuevodia.com/noticias/locales/nota/enescaladaelacosoescolar-1182238/>
- Rivera Nieves, M. (2011). *Las voces en la adolescencia sobre bullying desde el escenario escolar*. Bloomington, IN: Paralibro.
- Rodríguez Colón, J., Martínez Maldonado, J., Sabalier Rivera, M., & Ríos Rodríguez, E. (2013). La violencia en las escuelas: La otra cara de la moneda. En A. Irizarry Castro (Ed.), *Perfil de la violencia en Puerto Rico: 1984-2004* (pp. 61-67). San Juan, PR: Centro Agenda para la Calidad de Vida, Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metropolitano. Recuperado de http://www.arecibo.inter.edu/biblioteca/pdf/perfil_de_la_violencia.pdf.
- Rozmus, K. (1997). Peer mediation programs in schools: Resolving classroom conflict but raising ethical concerns? *Journal of Law & Education*, 26, 69-92.
- Schellenberg, R.C., Parks-Savage, A., & Rehfuss, M. (2007). Reducing levels of elementary school violence with peer mediation. *Professional School Counseling*, 10, 475-481. <http://dx.doi.org/10.5330/prsc.10.5.q786607713v5q044>.
- Schrumpf, F., Crawford, D., & Usadel, H. C. (1997). *Peer mediation: Conflict resolution in schools – Student manual* (Revised edition). Champaign, ILL: Research Press.
- Sellman, E. (2011). Peer mediation services for conflict resolution in schools: What transformations in activity characterize successful implementation? *British Educational Research Journal*, 37, 45-60. <http://dx.doi.org/10.1080/01411920903419992>.
- Surge proyecto piloto de mediación escolar. (2011, Mayo 30). *El Nuevo Día*. Recuperado de <http://www.elnuevodia.com/surgeproyectopilotodemediacionescolar-977775.html>.

- Tendenciaspr (2010) Compendio de estadísticas: Violencia en Puerto Rico, 2009, Proyecto Tendenciaspr, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Theberge, S. K., & Karan, O. C. (2004). Six factors inhibiting the use of peer mediation in a junior high School. *Professional School Counseling*, 7, 283-290.
- Thompson, S. M. (1996). Peer mediation: A peaceful solution. *School Counselor*, 44, 151-154.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid, España: Narcea.
- Tribunal Supremo de Puerto Rico (2005). Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos (Enmendado). San Juan, PR: Autor.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Sunbul, D. & Ergul, H. (2010). Effects of conflict resolution and peer mediation training in a turkish high school. *Australian Journal of Guidance & Counseling*, 20, 69-80. <http://dx.doi.org/10.1375/ajgc.20.1.69>
- Uranga A. M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.

¹ En este trabajo utilizamos el género femenino y masculino indistintamente para referirnos al o la estudiante. Empleamos los nombres maestra, mediadora y madre también para referirnos al maestro, mediador y padre. De este modo, ampliamos la voz femenina en el discurso, conforme a la mayoría que representan en el campo educativo.

² En el Artículo 9.01 de la Ley Orgánica del Departamento de Educación de Puerto Rico se define al personal docente como “los maestros, directores de escuela, bibliotecarios, orientadores, trabajadores sociales, y otro personal con funciones técnicas, administrativas y de supervisión en el Sistema, que posean certificados docentes expedidos conforme a la ley”; y al personal no docente como “funcionarios o empleados no comprendidos en la categoría de docente”. 3 L.P.R.A. § 143a (l), (m). En este artículo separamos la directora de los demás en la categoría de docente.

³ La autora reconoce que se redactó el Proyecto del Senado 114 (2 de enero de 2013) con el propósito de añadir un inciso al Artículo 6.03 la Ley Núm. 149 y establecer un programa de mediación en las escuelas. Se refirió a la Comisión de Educación y Asuntos de Familia del Senado de Puerto Rico y al presente no se ha aprobado.

⁴ Art. IX § D (2) (a) (b). Sólo el estudiante podría solicitarla si se trata de una falta que esté contemplada para el procedimiento informal o a discreción de la directora.

⁵ La Asociación para la Resolución de Conflictos (Association for Conflict Resolution, 2007, p.4) define *peer mediator* como “an elementary or secondary student who has been trained in mediation and has the competence to facilitate the resolution of disputes between students peers using a mediation process”. Los pares o iguales, por lo general, son compañeras estudiantes de la misma edad, grado escolar y posición social. Aquí usamos el término estudiantes-mediadores.